

Посилання на статтю

Завгородній Є.Є. Стандарти організації як інструмент системи управління якістю / Є.Є. Завгородній, Є.О. Снітко // Управління проектами та розвиток виробництва: Зб.наук.пр. – Луганськ: вид-во СНУ ім. В.Даля, 2010. – № 4(36). – С. 10-13. - Режим доступу: <http://www.pmdp.org.ua/images/Journal/36/10zeesuy.pdf>

УДК 338.246.83:006.83

Є.Є. Завгородній, Є.О. Снітко

СТАНДАРТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ЯК ІНСТРУМЕНТ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Проведено аналіз впровадження систем забезпечення якості на базі стандартів ISO серії 9000. Виявлено основні чинники, які стримують їхнє широке розповсюдження. Обґрунтовано необхідність наповнення систем якості нормативною документацією, основу якої становлять стандарти організації. Дж. 8.

Ключові слова: стандарт, сертифікація, управління якістю, продукція, нормативні документи.

Е.Е. Завгородный, Е.А. Снитко

СТАНДАРТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КАК ИНСТРУМЕНТ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Проведен анализ внедрения систем обеспечения качества на базе стандартов ISO серии 9000. Определены основные факторы, которые сдерживают их широкое распространение. Обоснована необходимость наполнения систем качества нормативной документацией, основу которой составляют стандарты организации. Ист. 8.

I.Y. Zavgorodniy, E.A. Snitko

STANDARDS ORGANIZATIONS AS A TOOL FOR QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

Analysis of the quality assurance systems implementing based on ISO 9000 is made. Main factors which hinder their widespread use are defined. Necessity of filling the quality systems with standard documentation, which is based on organization's standards, is grounded.

Постановка проблеми. Питання забезпечення якості продукції сьогодні є одним з ключових у діяльності будь-якого підприємства. Вирішення цього питання можливе впровадженням системи менеджменту у відповідності до стандартів ISO серії 9000, однак слід зазначити, що на цьому шляху є певні перешкоди [2, 3, 5], обумовлені об'єктивними та суб'єктивними чинниками.

Метою написання статті є виявлення «вузьких місць» на шляху впровадження систем забезпечення якості продукції та розробка рекомендацій щодо їхнього вдосконалення.

Успіх роботи підприємства, його конкурентоспроможність в сучасних умовах, вимагає системного підходу до забезпечення якості продукції. При цьому, як засвідчує досвід закордонних та вітчизняних підприємств, система забезпечення

якості продукції має охоплювати всі підрозділи підприємства та аспекти його діяльності. Побудова систем забезпечення якості продукції ґрунтується на використанні положень стандартів міжнародної організації зі стандартизації серії ISO 9000 та їхнього європейського еквіваленту EN 2900, затверджених на державному рівні в Україні. Як завершальний етап визнання створення таких систем проводиться їхня сертифікація. Загалом стандарти ISO серії 9000 охоплюють весь життєвий цикл продукції від процесу проектування до виробництва, монтажу та обслуговування, універсальні і можуть застосовуватися в організаціях незалежно від галузі.

Вони визнані в більшості країн світу. В той же час сертифікація у відповідності з вимогами ISO серії 9000 не є обов'язковою вимогою до виробників. Проте наявність сертифіката ISO 9000 часто є ключовим чинником успіху на багатьох ринках або навіть виходу на них. Це свідчить про належність компанії до цивілізованого ділового світу. Крім того, системи управління якістю багатьох компаній вимагають наявності сертифікованих систем управління якістю у їхніх постачальників.

Незважаючи на очевидні переваги, впровадження систем забезпечення якості продукції на вітчизняних підприємствах стикається з цілим рядом перепон. Так, станом на 31.12.2009 року до Реєстру Системи сертифікації УкрСЕПРО [1] було внесено 3192 сертифікати на системи якості у відповідності з ДСТУ 9001:2001 та 328 у відповідності з ДСТУ 9001:2009. По Росії аналогічні цифри становили 4200 і 3040 відповідно [2]. Таким чином, за досить тривалий термін, а це близько десяти років, в Україні отримали сертифікат 3520 підприємств. При цьому потрібно врахувати, що значна частина з них це іноземні підприємства, які експортують свою продукцію в Україну. Крім того, 3520 сертифікатів – це загальна кількість, внесена до Реєстру Системи сертифікації, і значна частина з них втратила чинність.

Для порівняння в журналі «Стандарты и качество» № 7/2006 розміщені дві статті [2, 3], у яких з посиланням на ISO/TC 176 наведено дані про результати впровадження стандартів ISO серії 9000 у світі: станом на квітень 2006 року в державах світу стандарт ISO 9001 застосували більш ніж мільйон підприємств, в тому числі приблизно 700 тисяч з них впровадили ISO 9001:2000. У Чеській Республіці рекордним став 2000 рік, коли тільки за цей рік компаніям було видано 2355 сертифікатів, а їхня загальна кількість уже становила 3885 [4].

Основними чинниками, що стримують впровадження систем забезпечення якості продукції на вітчизняних підприємствах та їх сертифікацію є:

– розроблена на основі стандартів ISO серії 9000 система в багатьох випадках не є гармонійною складовою системи менеджменту підприємства [3]. Це призводить до виникнення певних конфліктів, які не дають можливість у повній мірі використовувати потенціал СМЯ (системи менеджменту якості);

– стандарт ISO 9001 впровадили та отримали сертифікат на систему менеджменту якості близько мільйона підприємств, але при цьому ряд закордонних дослідників засвідчує, що близько 50% з них, а за деякими оцінками до 80%, не досягли очікуваних результатів з точки зору покращення якості продукції [3];

– певний негативний вплив на ситуацію, що склалася, внесла діюча на сьогодні система сертифікації на відповідність цьому стандарту, бо в роботі з впровадження СМЯ достаньо формалізму. В багатьох випадках організації на власному досвіді упевнюються, що відсутнє покращення якості продукції відсутнє, оскільки система працює не на реальне її покращення, а на якість та кількість створеної документації [5];

– відсутність кваліфікованих кадрів, які змогли б створити СМЯ, адаптовану під конкретне підприємство, яка врахувала б особливості того внутрішнього та зовнішнього середовища, в якому функціонує організація;

– висока вартість робіт з розробки СМЯ сторонніми організаціями, а також процесу сертифікації.

Тобто можна виділити організаційні, економічні та технічні чинники. Серед технічних чи не найпершому місці стоїть застереження, що розробка та впровадження систем забезпечення якості продукції підприємства призводить до збільшення кількості документації.

Перш за все необхідно усвідомити, що система забезпечення якості, заснована на стандартах ISO серії 9000, не вимагає створення на підприємстві абсолютно нової системи. Будь-яке діюче підприємство має певні процедури управління, що склалися за неписаними правилами і традиціями, відповідно до яких персонал виконує необхідні дії, реєструє і аналізує їхні результати, вживає заходів по усуненню збоїв у роботі. На більшості діючих підприємств фактично виконуються окремі процедури управління якістю, вказані стандартами ISO серії 9000, проте вони не завжди можуть бути оформлені належним чином або в чомусь відрізняються від встановлених вимог. Система забезпечення якості продукції, її функціонування неможливе без забезпечення нормативною документацією. На рівні окремого підприємства нормативна документація має бути оформлена у виді стандартів організації управління – СОУ. Базою для розробки СОУ є вимоги нормативних документів Держспоживстандарту України. Положення діючих технічних регламентів, державних та галузевих стандартів, – це та нормативна база, що дає можливість підприємству забезпечити конкретним змістом СОУ для функціонування СМЯ.

Отже, розпочати вдосконалення діючої системи якості доцільно з ретельного аналізу всієї діючої на підприємстві документації і форм реєстрації даних, зіставивши їхній зміст з вимогами стандартів і з роз'ясненнями та рекомендаціями, наведеними в цих документах. Природно, що при цьому потрібно зробити аналіз і того, як виконуються ті або інші процедури і положення у практичній діяльності підприємства.

Україна як правонаступниця СРСР отримала у спадщину одну з найкращих у світі систем стандартизації, яка охоплювала усі рівні економіки від державного та галузевого до рівня окремого підприємства.

Відповідно до ДСТУ 1.5 - 93 [6] об'єктами стандартизації на підприємстві можуть бути:

– загальні функції організації та виконання робіт по забезпеченню якості продукції (процесів, послуг), формуванню і удосконаленню системи якості;

– функції управління та забезпечення діяльності підприємства;

– продукція (напівфабрикати, матеріали, комплектуючі вироби, деталі, складальні одиниці);

– процеси виробничого циклу;

– технологічна оснастка та інструмент, які виробляються та застосовуються на цьому підприємстві;

– послуги, що надаються в межах підприємства.

Згідно із законом України «Про стандартизацію» [7] стандарти застосовуються на добровільній основі, за винятком випадків, коли застосування цих стандартів вимагають технічні регламенти. Тобто вимоги до продукції поділяють на обов'язкові та ті, дотримання яких є добровільним для виробника. Обов'язкові вимоги (норми) встановлюються на продукцію (параметри продукції), пов'язану з безпекою життя та здоров'я людини, тварин, рослин, забезпеченням

захисту національної безпеки, охорони довкілля та природних ресурсів. Крім того, обов'язковими є норми для запобігання недобросовісній конкуренції [7].

Перелік національних стандартів, які в разі застосування є доказом відповідності продукції вимогам технічних регламентів, публікується в офіційному виданні центрального органу виконавчої влади з питань стандартизації [8].

Вимоги, встановлені в нормативно-технічних документах, дотримання яких добровільне для виробників продукції, можна поділити на дві категорії: вимоги до параметрів кінцевої продукції та вимоги до методів забезпечення якості продукції. Перша категорія вимог, яка стосується параметричної стандартизації, у більшості випадків добровільно виконується виробниками, бо це зумовлюється економічними чинниками. Щодо методів забезпечення якості продукції підприємства мають можливість повної свободи їхнього вибору.

Сертифікація систем якості не може бути самоціллю організації, а має розглядатися як певний етап її подальшого розвитку. Це перехід в інший, порівняно з теперішнім, якісний стан всіх підрозділів і систем підприємства. Сам же процес сертифікації доволі формалізований та регламентований законодавством порядком дій та процедур. І тільки тоді, коли наповнення цього процесу відповідає реаліям організації, впровадження СМЯ дає очікуваний результат.

Застереження, що розробка та впровадження стандартів підприємства призводить до збільшення кількості документації та бюрократизації, не має під собою ґрунту. Система стандартів підприємства перш за все має бути кодексом інструкцій до дій, у яких чітко і конкретно прописано, що потрібно зробити і яким чином, з застосуванням яких засобів, для отримання необхідного результату. Тобто на рівні окремого підприємства застосування стандартів організації дозволяє перш за все впорядкувати її діяльність у всіх ланках, зменшити кількість неефективних, непотрібних дій і, як наслідок, зменшити кількість та підвищити якість документації.

Загалом же система стандартів підприємства, створена для наповнення конкретним змістом СМЯ, дозволяє:

1. Підвищити якість продукції, зробити її більш стабільною завдяки перегляду старих норм, які діяли на підприємстві, та впровадження сучасних методів, обладнання для контролю якості на всіх етапах технологічного процесу.

2. Зменшити витрати на випуск бракованої продукції, яка не відповідає технічним вимогам. Це дозволяє уникнути значних матеріальних та фінансових витрат на виробництво продукції, яка не має належного рівня якості і необхідних експлуатаційних характеристик, дозволяє уникнути додаткових фінансових витрат на усунення наслідків випуску такої продукції та підтримати репутацію підприємства.

3. Знизити витрати на виробництво продукції завдяки:

– підвищенню технологічної дисципліни і відповідно раціонального використання трудових, матеріальних та енергетичних ресурсів. Стандарти на операції технологічного процесу та їхній контроль дозволяють мінімізувати витрати ресурсів на виробництво продукції у відповідності з технічними вимогами;

– відмові від необхідності розробки та виготовлення вже існуючих стандартизованих складових продукції, пристроїв та методів виконання робіт;

– зменшенню технічної документації у всіх ланках підприємства та оптимізації функцій управлінського персоналу.

Висновки. Стандарти організації є невід'ємним елементом системи забезпечення якості продукції для будь-якого підприємства. Тому потрібно

відновити системи стандартів та роботи зі стандартизації на тих підприємствах, де вони втрачені або не функціонують.

Збільшити випуск фахівців зі стандартизації, метрології, управління якістю та сертифікації у вищих навчальних закладах, а для спеціальностей прикладного характеру ввести ці дисципліни як нормативні у навчальні плани.

ЛІТЕРАТУРА

1. Перелік чинних сертифікатів на системи управління якістю та системи екологічного управління / Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості, ДП «УКРНДНЦ». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrndnc.org.ua/index.php?option=comcontent&task=category§ionid=7&id=30&Itemid=53>>.
2. Версан В. Стандарт ИСО 9001: его роль в стандартах ИСО 9000 версии 2008 года / В. Версан // Стандарты и качество, 2006. – № 7. – С. 66-68.
3. Кравченко Ю. Эксперт - это звучит! / Ю. Кравченко // Стандарты и качество, 2006. – № 7. – С. 14.
4. Миронюк Г. Державна політика у сфері якості / Г. Миронюк // Стандартизація, сертифікація, якість, 2001. – № 4. – С. 32-34.
5. Бурневский Ю. Три версии ИСО 9000: двадцать лет спустя / Ю. Бурневский. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://quality.eup.ru/GOST/3_versii_9001.htm.
6. ДСТУ 1.5 - 93 Державна система стандартизації України. Стандарт підприємства. Основні положення.
7. Про стандартизацію: Закон України // Відомості Верховної Ради. – №31. – 2001. – 145 с.
8. ДСТУ 1.5 - 93 Державна система стандартизації України. Загальні вимоги до побудови, викладу, оформлення і змісту стандартів.

Стаття надійшла до редакції 11.11.2010 р.